Conteúdos de Treinamento

Diretoria : TD&EC (Transformação Digital & Experiência do Cliente)
Formação/Área: Formação Inicial SAC Padrão + Pré-Pago
Frente: SAC Padrão + Pré-Pago
Tipo (s) de Atendimento: Call Center - VOZ
Carga Horária Conteúdo: **85:00:00**
Carga Horária da Jornada: **95:00:00**
Duração em dias: **15**

Macrobloco	Dia	Objetos / *Links* do Portal	CH Objeto Principal	Microbloco (Assunto)	Condução / Descrição do Microbloco	Pontos Relevantes	Modelo
AMBIENTAÇÃO	1	Curso: A SKY	1:00:00	A História da SKY e o Código de Ética e Conduta.	O aluno conhecerá as regras e como irá funcionar o treinamento. Após a introdução, ele conhecerá a história da SKY e as dimensões do trabalho da empresa, além de conhecer os principios, os valores, a missão e a visão da SKY. Finalizando o curso, o aluno saberá da importância do Código de Ética e Conduta da SKY, além da aplicabilidade dele nas redes sociais.	- Horário do treinamento, período de pausas, gamification e o painel de clientes. - Surgimento da SKY. - A fusão das operadoras SKY e DirecTV. - O tipo de transmissão e cobertura nacional. - Posicionamento no mercado. - Princípios, valores, missão e visão da SKY. - Compreender a importância do Código de Ética e Conduta da SKY e a postura ideal nas redes sociais. - Ver as disposições gerais do Código de Ética e os procedimentos da SKY. - Os perfis que a SKY possui nas redes sociais.	Presencial / Mediado
AMBIENTAÇÃO		*Game* : Ética em Perigo	0:25:00	Atividade gamificada.	O aluno acessará o *game* "Ética em Perigo", cujo objetivo é reforçar a importância do Código de Ética e Conduta da SKY e as obrigações do colaborador.	- Examinar *cases* relacionados à ética. - Responder ao conteúdo dos *cases* .	Presencial / Mediado
DEFINIÇÃO–DE–PAPEIS		Vídeo: Se Liga na SKY (mês vigente)	0:05:00	Canal do Operador de Vídeo: Se Liga na SKY.	Apresentar o vídeo – Se Liga na SKY.	- Apresentar o episódio do mês, disponível no Canal do Operador.	Presencial / Mediado
DEFINIÇÃO–DE–PAPEIS		Curso: Definição de Papéis	1:10:00	Apresentação da estrutura da Central de Atendimento e do papel dos Agentes na SKY.	Realizar a introdução do curso, orientando sobre os momentos de leitura individual dos Agentes e a retomada na condução do grupo, esclarecendo dúvidas e realizando as atividades em sala de aula.	– Guia "Eu na SKY" – Volume 1. – Guia "Eu na SKY" – Volume 2. – Guia "Eu na SKY" – Volume 3.	Presencial / Mediado
DEFINIÇÃO–DE–PAPEIS		Guia "Eu na SKY. Volume1 ". Curso: Definição de Papéis	1:00:00	O Papel do Agente SKY.	Apresentar o funcionamento da Central de Atendimento, por meio da explicação do funcionamento dos fluxos de atendimentos, conceituando o que é o SAC para a SKY e como será o trabalho do Agente. Além disso, será explicado os diferentes perfis dos clientes e como funcionam as frentes de trabalho do SAC da empresa. Para finalizar, será abordado como é possível diminuir o *churn.*	- A Central de Atendimento. - Fluxo de Atendimento ativo e receptivo. - Fluxo de Canais Online. - O SAC para a SKY. - Canais Online SKY - Socialbakers. - Como os clientes acessam os Canais Online. - Perfil do novo cliente - Clientes: Básico, Padrão, Premium, Pré-Pago, Prospect - Frentes de Atuação - Tipos de Assinatura - Como diminuir o *churn*	Presencial / Mediado
DEFINIÇÃO–DE–PAPEIS		Guia "Eu na SKY. Volume 2." Curso: Definição de Papéis	0:30:00	Padrão de Qualidade SKY e os Orgãos de Regulamentação.	Apresentar o padrão de qualidade da SKY e os requisitos que o Agente deve seguir durante o atendimento para cumprir os princípios do Paper de Monitoria. Também será apresentado as opções de atendimento que a SKY ofederece aos clientes, além dos orgãos de regulamentação, como o Procon e Anatel, e como evitar as situações que geram reclamações nesses órgãos. Para finalizar, será aplicado uma atividade focada no atendimento e cumprimento do Paper de Monitoria, segundo os padrões de qualidade da SKY	- Conceito de qualidade e o objetivo da área de Qualidade da SKY. - Procedimentos de qualidade. - Conceito do Paper de Monitoria do SAC - Opções de atendimento: Telefone, *Site,* Loja, Carta, *E-mail, Chat,* App Minha SKY, Redes Sociais - Orgãos de regulamentação: Procon, Anatel, JEC, Decreto 6523 - Principais falhas no atendimento que ocasionam reclamações nos Órgãos de Defesa do Consumidor e como evitá-las. - Analisar atendimentos realizados pela Equipe de Canais Online. - Preencher o Paper de monitoria.	Presencial / Mediado

DEFINIÇÃO–DE–PAPEIS		Guia "Eu na SKY. Volume 3." Curso: Definição de Papéis	1:10:00	Boas Práticas na Utilização dos Recursos de TI e os Sistemas da SKY.	História em quadrinhos que apresentará as prevenções para segurança e as boas práticas na utilização dos recurso de TI. Em seguida, será apresentado por meio de demonstrações os sistemas da SKY e seus conceitos aos Agentes.	- Contextualização. - Princípios básicos de segurança da informação. - Boas práticas. - Ética e Segurança: Sou+SKY e Antifraude. - Discador. - URA. - Hi. - Canais de atendimento Online. - Portal SKY. - Alertas de mercado e SKY Combat Plus. - iCare Clientes (iCare Clientes (Nóhs). - iCare Legado. - iCare BackOffice. - Registro de Contato - Registro de Pendente. - Histórico de Eventos. - SKY Banda Larga - ITSA. - GPT (Guia de Procedimento Técnico). - APP SKY - Minha SKY.	Presencial/ Mediado
RESGATE		Mapa da Trilha	0:20:00	Fechamento do Dia 1	Realizar o fechamento do Dia 1 da trilha de Formação Inicial, resgatando os cursos vistos no dia de hoje e recordando com os Agentes como será o Dia 2 (EAD). Recordar com os Agentes também como acessar a plataforma e destacar que os cursos EAD são obrigatórios para continuar na Formação Inicial.	_ Retomar os conceitos trazidos no primeiro dia de treinamento; _Passar as principais informações sobre o segundo dia, que será EAD.	Presencial / Mediado
COMPORTAMENTAL	2	Revista EAD: Em Busca do Manto do Encantamento	0:30:00	Apresentação do Encantamento	Os Agentes devem realizar a leitura do curso para compreender o que é o Encantamento e para que ele serve, além de realizar as atividades indicadas na tela. Curso será realizado a distância.	– Como encantar clientes. – Cultura, atendimento e atitudes encantadoras. – Vantagens de encantar. – Termômetro. – Campanha.	E-learning / Autoinstrucional
COMPORTAMENTAL		Curso EAD: SER SKY – SER Atencioso e SER Empático	0:40:00	Visão Geral do Curso	O Agente fará a leitura do curso para compreender os conteúdos comportamentais do curso SER SKY. Curso será realizado a distância.	– O que é SER Atencioso e SER Empático? – Conhecendo as atitudes de SER Atencioso e SER Empático. – Refletindo sobre cada atitude. – SER Empático é o mesmo que ser simpático?	E-learning / Autoinstrucional
COMPORTAMENTAL		Curso EAD: SER SKY – SER Motivado e SER Comprometido	00:40:00	Visão Geral do Curso	O Agente fará a leitura do curso para compreender os conteúdos comportamentais do curso SER SKY. Curso será realizado a distância.	– O que é SER Motivado e SER Comprometido? – Conhecendo as atitudes de SER Motivado e SER Comprometido. – Refletindo sobre SER Motivado e SER Comprometido através de exemplos inspiradores. – Reflexão.	E-learning / Autoinstrucional
PRODUTO		Curso EAD: Tecnologia	01:20:00	Estrutura de Transmissão do Sinal até a Casa do Cliente	Os Agentes devem realizar a leitura do curso para compreender sobre os conceitos de meios de transmissão, os diferentes tipos de sinais e conhecer o Centro de Transmissão de Jaguariúna. Curso será realizado a distância.	– Meios de transmissão. – Centro de Transmissão de Jaguariúna. – Tecnologias de transmissão e tipos de sinal.	E-learning / Autoinstrucional
PRODUTO		Curso EAD: Programação	1:20:00	O que é gênero? Canais e Suas Programações	Os Agentes devem realizar a leitura do curso para compreender o conceito de canal de programação e identificar os respectivos gêneros. Curso será realizado a distância.	– Linha de programação. – O que compõe um gênero de programação? – *Game* "Gênero de Canais". – Gêneros existentes e principais canais na SKY. – Lançamento de novos canais. – Programas e atrações principais. – *Video teaser* . – Pronúncia dos nomes dos canais.	E-learning / Autoinstrucional
PRODUTO		Vídeo EAD: *Video Teaser*	0:30:00	*Teaser* das Principais Programadoras da SKY	Os Agentes devem assistir aos vídeos para conhecer os variados conteúdos que as programadoras oferecem aos clientes. Curso será realizado a distância.	Vídeos das programadoras.	E-learning / Autoinstrucional
PRODUTO		*Game* EAD: Desafio Gênero de Canais	0:40:00	Atividade	Os Agentes devem realizar o *game* "Gênero de Canais". Curso será realizado a distância.	*Game* com o objetivo de identificar os canais e os respectivos gêneros de programação.	E-learning / Autoinstrucional

RESGATE	3	Mapa da Trilha	0:35:00	Resgate dos Cursos Vistos no Dia 2 (EAD)	Realizar o resgate dos cursos vistos no Dia 2, esclarecendo as possíveis dúvidas dos Agentes.	Ver no Mapa da Trilha: Dia 2 (EAD).	Presencial / Mediado
COMPORTAMENTAL		Curso: Muito Prazer, APS	1:10:00	As Características e as Etapas do Modelo Consultivo SKY	Apresentar as etapas do Modelo Consultivo SKY, explicitando as etapas e destacando os pilares e os elementos desse modelo a serem trabalhados no decorrer do treinamento, utilizando os exemplos, os vídeos e as dinâmicas do curso, para que os Agentes compreendam e possam aplicar este modelo durante seus atendimentos.	– Introdução do Modelo Consultivo. – Os benefícios de servir. – Os pilares do Modelo Consultivo. – Criação de laços. – Escuta empática. – Transmissão de sentimentos e emoções pela voz. – Tipos de perguntas para um bom diagnóstico. – Encerramento.	Presencial / Mediado
PRODUTO		Curso: Empacotamento	1:00:00	Conceitos Sobre Pacotes de Programação e Práticas de Procedimentos no Sistema	Explicar o conceito de pacote de programação, apresentar os benefícios do pacote de programação, orientar o Agente para saber utilizar, de forma correta, o empacotamento da SKY e realizar a prática de procedimentos no sistema.	– O que é pacote de programação? – Benefícios dos pacotes de programação. – Configuração de pacote. – Atividade.	Presencial / Mediado
PRODUTO		Curso: Serviços Opcionais	1:00:00	Apresentação dos Serviços Opcionais Disponibilizados aos Clientes e Prática de Procedimentos no Sistema	Orientar o Agente sobre como utilizar, de forma correta, o serviço de assistência técnica, o SKY Play, os recursos disponíveis no aplicativo, o ponto opcional, o serviço de canal *à la carte* , o serviço de *Pay per View* , além de explicar sobre o conceito de valor proporcional de serviço e realizar a prática de procedimentos no sistema.	– Assistência técnica. – SKY Play. – Aplicativo SKY. – Ponto opcional. – Recarga opcional. – Canais *à la carte* . – *Pay per View*. – Valor proporcional de serviço. – Atividade com procedimentos no sistema.	Presencial / Mediado
PRODUTO		Curso: Confirmação Positiva	0:20:00	Confirmação Positiva dos Dados do Cliente	Regras para alteração ou inclusão de dados.	Garantir a segurança dos cadastros dos nossos clientes, seguindo os procedimentos-padrão para garantir a segurança do atendimento.	Presencial / Mediado
PRODUTO		Curso: SKY Play	1:00:00	Plataforma SKY Play	Apresentar os conteúdos do curso para que os Agentes compreendam as principais características do SKY Play e possam responder às principais perguntas dos clientes, fornecendo as orientações necessárias em casos de problemas técnicos e realizando a consulta ao GPT para confirmar o *status* do equipamento do cliente.	– Definição do SKY Play. – Benefícios do SKY Play. – Terminais de acesso e velocidade de conexão. – Diferença entre os equipamentos. – *Quiz* : O cliente pergunta, o Agente responde. – Configurações de acesso e de senha. – Introdução das situações mais recorrentes do GPT. – Resolução de três *cases* . – Fechamento.	Presencial / Mediado
RESGATE		Mapa da Trilha	0:35:00	Fechamento do Dia 3	Realizar o resgate dos cursos vistos no Dia 3, esclarecendo as possíveis dúvidas dos Agentes.	Ver no Mapa da Trilha: Dia 3.	Presencial / Mediado
PRODUTO	4	Curso: Pré-Pago	0:30:00	Características do Produto Pré-Pago SKY	Informar o Agente sobre as características e os benefícios do produto Pré-Pago.	– O que é? – Regras e verificações para a aquisição. – Empacotamento vigente. – Ofertas.	Presencial / Mediado
PRODUTO		Curso: Recarga	0:40:00	Tipos de Recarga e Formas de Pagamento Para os Produtos Pré-Pago SKY	Informar os Agentes sobre os diferentes métodos de recarga ofertados pela SKY ao cliente Pré-Pago.	– Formas de recarga. – Recarga SKY Pré-Pago. – Recarga SKY Pré-Pago LIVRE. – Regras. – PPV. – Canais de recarga: *Chat* , Lotéricas, Rede Credenciada SKY, *Site* .	Presencial / Mediado
PRODUTO		Curso: Banda Larga	1:00:00	Características da Banda Larga SKY	Apresentar os conceitos de meios de transmissão e tipos de sinal que agregam à qualidade do serviço de Banda Larga, informar as velocidades comercializadas pela SKY, as regras de comercialização do produto Banda Larga e as respectivas ofertas para a base com práticas de procedimento no sistema.	– Tecnologia. – Velocidade de conexão. – Política Comercial. – Atividade com procedimentos no sistema.	Presencial / Mediado

PRODUTO		*Game* : STOP	0:40:00	Atividade	Controlar o tempo e explicar as regras do jogo para que os Agentes demonstrem os conhecimentos adquiridos, relacionando os produtos e serviços disponíveis para o cliente SKY.	– Interação do grupo. – Controlar o tempo. – Esclarecer dúvidas dos Agentes.	Presencial / Mediado
PRODUTO		Guia: Diretivo de Ligações – Produto	1:00:00	Atividade com Áudios	Reproduzir as ligações para que os Agentes as avaliem dos pontos de vista comportamental e processual, provocando a turma com as perguntas apresentadas na tela e apresentando as respostas corretas em seguida.	– Análise comportamental do atendimento. – Análise processual do atendimento.	Presencial / Mediado
RESGATE		Mapa da Trilha	1:50:00	Fechamento do Dia 4 (Bloco Produto)	Realizar o resgate de todos os cursos vistos nos dias anteriores referentes ao bloco de Produtos da SKY, esclarecendo as possíveis dúvidas dos Agentes, a partir da listagem disponível no mapa da trilha.	Ver no Mapa da Trilha: Dia 4.	Presencial / Mediado
TÉCNICO	5	Curso: Equipamentos	1:20:00	Características dos Equipamentos SKY	Apresentar o cartão de acesso e explicar a função dele para que a transmissão do sinal para a TV seja efetivada. Mostrar a funcionalidade dos controles remotos e explicar o conceito do receptor, focando a tecnologia utilizada, visto que os modelos são perecíveis e podem ser alterados com o tempo. Os Agentes serão estimulados a conhecer os modelos específicos no Portal SKY.	– Antena e receptores. – Cartão de acesso. – Controle remoto. – *Game* : Equipamentos e Conexões.	Presencial / Mediado
TÉCNICO		*Game* : Equipamentos e Conexões	1:20:00	Atividade	Explicar sobre a dinâmica do *game* e o objetivo, reforçando os conhecimentos vistos no curso "Equipamentos".	Identificar e realizar as conexões corretas dos equipamentos existentes na SKY.	Presencial / Mediado
TÉCNICO		Curso: SKY Media Center – SMC	2:00:00	Produto SKY Media Center	Informar os Agentes sobre as características e os benefícios do produto SKY Media Center.	– O que é? – Regras e verificações para a aquisição. – Empacotamento vigente. – Ofertas.	Presencial / Mediado
RESGATE		Mapa da Trilha	1:00:00	Fechamento do Dia 5	Realizar o fechamento do Dia 5 da trilha de Formação Inicial, resgatando os cursos vistos no dia de hoje e recordando com os Agentes como será o Dia 6 (EAD). Recordar com os Agentes também como acessar a plataforma e destacar que os cursos EAD são obrigatórios para continuar na Formação Inicial.	Ver no Mapa da Trilha: Dia 5.	Presencial / Mediado
TÉCNICO	6	Curso EAD: Guia de Procedimento Técnico / Ordem de Serviço	2:40:00	Parte 1: Guia de Procedimento Técnico – GPT	Os Agentes devem realizar a leitura do curso para compreender a importância do Guia de Procedimento Técnico – GPT. Curso será realizado a distância.	– A importância do Guia de Procedimento Técnico – GPT. – Principais problemas técnicos.	E-learning / Autoinstrucional
TÉCNICO		Curso EAD: Guia de Procedimento Técnico / Ordem de Serviço	0:30:00	Parte 2: Ordem de Serviço	Os Agentes devem realizar a leitura do curso para compreender as características da Ordem de Serviço. Curso será realizado a distância.	– Abertura de Ordem de Serviço. – Ordem de Serviço Pós-Pago e Pré-Pago.	E-learning / Autoinstrucional
TÉCNICO		Curso complementar EAD: Ferramenta GPT	0:30:00	Características do Guia de Procedimentos Técnicos – GPT	Os Agentes devem realizar a leitura do curso para compreender os assuntos abordados sobre a ferramenta GPT. Curso será realizado a distância.	– O que é o GPT? – Importância de seguir o Fluxo GPT. – Como acessar a ferramenta? – Vantagens de usar o GPT.	E-learning / Autoinstrucional
TÉCNICO		Curso complementar EAD: Código 4	0:30:00	Procedimentos Técnicos Para Resolver o Código 4	Os Agentes devem realizar a leitura do curso para compreender os assuntos abordados sobre o código 4. Curso será realizado a distância.	– O que é o código 4? – Como é feita a análise da mensagem? – Fluxo GPT. – Envio de sinal. – Demais situações em que aparece o Código 4.	E-learning / Autoinstrucional
TÉCNICO		Curso complementar EAD: Controle Remoto	0:30:00	Procedimentos Para Troca ou Reenvio de Controle Remoto	Os Agentes devem realizar a leitura do curso para compreender os assuntos abordados sobre os procedimentos necessários a respeito da troca ou do reenvio do controle remoto. Curso será realizado a distância.	– Tipos de solicitação de envio de controle remoto. – Modelos de controle remoto. – Configuração do controle remoto. – Reenvio indevido.	E-learning / Autoinstrucional

COMPORTAMENTAL		Curso EAD: SER SKY – SER Resiliente	0:30:00	Visão Geral do Curso	Os Agentes devem fazer a leitura do curso para compreender os conteúdos comportamentais do curso "SER SKY". Curso será realizado a distância.	– Resiliência no mercado de trabalho. – Reflexão sobre SER Resiliente. – Exemplos de resiliência. – Como se tornar um exemplo. – Dicas para memorizar.	E-learning / Autoinstrucional
COMPORTAMENTAL		Curso EAD: SER SKY – SER Negociador	0:30:00	Visão Geral do Curso	O Agente fará a leitura do curso para compreender os conteúdos comportamentais do curso "SER SKY". Curso será realizado a distância.	– Mini *quiz* sobre os conceitos de negociação. – O surgimento da negociação ganha-ganha. – O que é necessário para SER Negociador. – Os elementos essenciais para uma boa negociação. – Caso: Paulo, o vendedor de carros. – Dicas para memorizar.	E-learning / Autoinstrucional
RESGATE	7	Mapa da Trilha	0:30:00	Resgate dos Cursos Vistos no Dia 6 (EAD)	Realizar o resgate dos cursos vistos no Dia 6 (EAD), praticando todos os fluxos aprendizados, pois envolve GPT e abertura de Ordem de Serviço, esclarecendo as possíveis dúvidas dos Agentes.	Ver no Mapa da Trilha: Dia 6 (EAD).	Presencial / Mediado
TÉCNICO		*Game* : Atendimento Técnico	1:00:00	Atividade	Explicar as regras e controlar o tempo dos Agentes para concluir o *game* .	*Game* com o objetivo de identificar e realizar os procedimentos técnicos para a solução da solicitação do cliente.	Presencial / Mediado
TÉCNICO		Curso: Guia Para Solução Pré-Pago (GPS)	3:10:00	Análise e Procedimentos GPT Melhores Práticas para Abertura de Pendente	Apresentar a forma correta para analisar assinatura, buscando evitar abertura de Pendentes indevidos.	– GPT. – Abertura de Pendente. – Excelência no Atendimento.	Presencial / Mediado
TÉCNICO		Guia: Diretivo de Ligações – Técnico	1:00:00	Atividade com Áudios	Reproduzir as ligações para que os Agentes as avaliem dos pontos de vista comportamental e processual, provocando a turma com as perguntas apresentadas na tela e apresentando as respostas corretas em seguida.	– Análise comportamental do atendimento. – Análise processual do atendimento.	Presencial / Mediado
RESGATE	8	Mapa da Trilha	0:20:00	Resgate dos Cursos Vistos no Bloco Produto	Realizar o resgate dos cursos vistos no bloco Produto (Dia 4), esclarecendo as possíveis dúvidas dos Agentes.	Ver no Mapa da Trilha: Dia 4.	Presencial / Mediado
RESGATE		Mapa da Trilha	2:00:00	Resgate dos Cursos Vistos no Bloco Técnico	Realizar o resgate dos cursos vistos no bloco Técnico (Dia 8), esclarecendo as possíveis dúvidas dos Agentes.	Ver no Mapa da Trilha: Dia 8.	Presencial / Mediado
COMPORTAMENTAL		Curso: SER SKY na Prática	2:00:00	Atividade	Retomar as principais atitudes vistas nos quatro cursos comportamentais do SER SKY, explicando que este momento é para a aplicação dos conhecimentos vistos nos dias de EAD, para que compreendam como aplicá-los durante seus atendimentos.	– Atitudes: SER Atencioso e SER Empático. – Atividade. – Atitudes: SER Motivado e SER Comprometido. – Atividade. – Atitudes: SER Negociador. – Atividade. – Atitudes: SER Resiliente. – Atividade.	Presencial / Mediado
CONTAS		Curso: Faturas	1:00:00	Características da Fatura SKY	Capacitar o Agente sobre os conceitos utilizados para a cobrança dos produtos SKY.	– Tipos de cobrança. – Taxa de adesão. – Primeira mensalidade. – Alteração de vencimento. – Método de pagamento. – IGPM. – Fatura do cliente. – App Minha SKY. – Fatura do sistema. – Atividade.	Presencial / Mediado

CONTAS		Curso: Ofertas	0:20:00	Oferta Para a Base	Capacitar o Agente para identificar uma oferta para a base.	– O que é? – Regras e verificações para a inclusão. – Vigência. – Palavra SKY.	Presencial / Mediado
CONTAS	9	Curso: *Pro Rata*	2:00:00	Valor Proporcional	Capacitar os Agentes para identificar e calcular o valor de *pro rata* .	– O que é uma *pro rata* ? – Situações que geram *pro rata* . – *Pro rata* a crédito. – *Pro rata* a débito. – Devolução de Valores. – Cálculo de *pro rata* . – Identificação no iCare Clientes.	Presencial / Mediado
CONTAS		*Game* : *Pro Rata*	1:40:00	*Pro Rata* (Período Proporcional)	Capacitar os Agentes para identificar e calcular o valor de *pro rata* .	– O que é uma *pro rata* ? – Situações que geram *pro rata* . – *Pro rata* a crédito. – *Pro rata* a débito. – Devolução de Valores. – Cálculo de *pro rata* . – Identificação no iCare Clientes.	Presencial / Mediado
CONTAS		Curso: Negociação de Pagamento	2:00:00	Procedimentos Para Negociação de Pagamentos em Atraso	Informar os Agentes sobre o funcionamento da cobrança e das diversas formas de negociação de valores utilizadas pela SKY.	– Série de Cobrança. – Formas de Negociação.	Presencial / Mediado
CONTAS	10	*Game* : Desvendando a Fatura	3:30:00	Atividade	Nesta atividade, serão estudados os campos das faturas consultadas pelos Agentes, sendo um jogo dividido em três missões. Na primeira missão, os Agentes terão que analisar a fatura do cliente e encontrar os campos solicitados pelo jogo. Na segunda missão, os Agentes terão que analisar uma fatura do sistema iCare, em que os campos também deverão ser encontrados. Na terceira fase, ou missão, os Agentes serão convidados a resolver um caso, no qual, ao ler a fatura, eles poderão responder a perguntas do cliente atendido de maneira correta. O jogo será aberto somente pelo Instrutor, e os Agentes deverão acessar o Caderno do Aluno, no qual poderão ver com mais detalhes as faturas estudadas.	– Leitura de dados da fatura do cliente. – Leitura de dados da fatura do sistema iCare. – Resolução de caso através da correta leitura da fatura.	Presencial / Mediado
CONTAS		Guia de Procedimento Financeiros Comparando Faturas e Fluxos	2:10:00	GPF: Comparar Fatura e Não Recebeu E-mail	Demonstração do passo a passo da funcionalidade Comparar Fatura e do fluxo "Não Recebeu Fatura" do GPF.	- Passo a passo do Comparar Fatura. - Leitura do status da Fatura. - Comparando na Prática. - Passo a passo do fluxo "Não recebeu Fatura". - Fluxos disponíveis no GPF. - Quando utilizar o GPF.	Presencial / Mediado
CONTAS	11	Curso: Guia de Procedimento de Contas	1:20:00	Apresentação dos Procedimentos Relacionados ao Assunto de Contas	Resolução de *cases* no Guia de Procedimento de Contas – GPC.	Caderno de atividades com *cases* relacionados aos temas Fatura, *Pro Rata* e Negociação de Pagamentos. Nele, o participante responderá a diversas questões após a análise de *prints* do sistema.	Presencial / Mediado
CONTAS		Curso: Alçadas Financeiras	1:10:00	Estudo de Alçadas	Mostrar aos participantes todas as alçadas que foram disponibilizadas para o SAC Padrão.	– Apresentar os procedimentos para resolver pendências financeiras. – Reforçar com a equipe a importância de consultar o Portal para verificar as alçadas que estão disponíveis para a célula.	Presencial / Mediado
CONTAS		Revista: Guia de Navegação	1:20:00	Menus Financeiro e de Pendentes iCare	Realizar a condução dos conteúdos e da leitura com os Agentes, auxiliando na consulta ao Portal e esclarecendo as dúvidas dos Agentes.	– Menu SAC Padrão. – Menu Pendentes iCare.	Presencial / Mediado

CONTAS		*Quiz* : Unificado	1:00:00	Atividades Sobre o Tema de Abertura de Pendentes	O participante responderá aos exercícios com base nos procedimentos do Portal SKY, com gabarito da resposta correta. Não é necessário mediar a leitura dos exercícios, os Agentes podem realizar os exercícios de forma individual nos computadores, tirando dúvidas pontuais com o Facilitador.	– Abertura da solicitação para a área correta. – Possui alçada para tratar a solicitação.	E-learning / Autoinstrucional
CONTAS		Guia: Diretivo de Ligações – Contas	1:00:00	Atividade com Áudios	Reproduzir as ligações para que os Agentes as avaliem dos pontos de vista comportamental e processual, provocando a turma com as perguntas apresentadas na tela e apresentando as respostas corretas em seguida.	– Análise comportamental do atendimento. – Análise processual do atendimento.	Presencial / Mediado
COMPORTAMENTAL	12	Curso: Modelo Consultivo SKY	3:00:00	As Características e as Etapas do Modelo Consultivo SKY	Apresentar as etapas do Modelo Consultivo SKY, explicitando as etapas e destacando os pilares e os elementos desse modelo a serem trabalhados no decorrer do treinamento, utilizando os exemplos, os vídeos e as dinâmicas do curso, para que os Agentes compreendam e possam aplicar este modelo durante seus atendimentos.	– Introdução do Modelo Consultivo. – Os benefícios de servir. – Os pilares do Modelo Consultivo. – Criação de laços. – Escuta empática. – Transmissão de sentimentos e emoções pela voz. – Tipos de perguntas para um bom diagnóstico. – Encerramento.	Presencial / Mediado
VIVENCIAL		Vivência na Operação	2:40:00	Escuta e Vivência na Operação	Proporcionar ao Agente o contato inicial com a rotina da Operação.	Os treinandos realizarão o atendimento assistido na Operação, em que colocarão em prática os conhecimentos adquiridos em sala com o auxílio do Agente SKY.	Presencial / Mediado
VIVENCIAL	13	Vivência na Operação	2:40:00	Escuta e Vivência na Operação	Proporcionar ao Agente o contato com a rotina da Operação.	Os treinandos realizarão o atendimento assistido na Operação, em que colocarão em prática os conhecimentos adquiridos em sala com o auxílio do Agente SKY.	Presencial / Mediado
VIVENCIAL		Análise da Vivência na Operação	3:00:00	Fechamento da Vivência na Operação	Realizar um reforço sobre os conteúdos que são os maiores motivos de chamada. Conversação geral sobre a experiência: ouvir dos representantes o que eles acharam do aprendizado, os conteúdos, a metodologia e as expectativas para o atendimento ao cliente; coletar as impressões, as dúvidas e os comentários; e perguntar como os Agentes que atuam na Operação realizam os procedimentos necessários para solucionar diferentes casos durante seus atendimentos.	– Conversar sobre a percepção de cada um com relação ao novo método de aprendizado, como foi aprender os conteúdos de uma forma mais prática e divertida e com trocas de experiências. Saber das expectativas para o atendimento e reforçar a interação com o cliente, sempre levando a imagem da SKY por meio da linguagem da empresa e criando pontes com o indivíduo, que deve estar sempre em primeiro plano. – Coletar impressões sobre a experiência dos dias de EAD e como foi realizar a navegação nos cursos de forma individual, com resgate dos tópicos no dia seguinte. Foi fácil associar os conteúdos? Foi fácil realizar a leitura dos cursos? Como os Agentes se sentiram ao fim do dia?	Presencial / Mediado

ATIVIDADE FINAL	14	*Game* : Atividade Final	1:30:00	– A SKY – Princípios, Missão, Visão e Valores – Ética e Conduta na SKY – A Importância do seu Trabalho na SKY – Papel do Agente – Qualidade no Atendimento – Regras de Uso de Sistemas – Guias: "Eu na SKY" – Comportamental (Abordagem, Sondagem, Oferta, Negociação e Fechamento) – Tecnologia – Programação – Empacotamento – Serviços Adicionais – Oferta – Banda Larga – Equipamento – GPT e O.S. – Fatura – *Pro Rata* – Métodos de Pagamento	Durante o jogo, os participantes terão que lidar com os principais temas abordados ao longo de todo o treinamento. A atividade será desenvolvida como um jogo de tabuleiro, em que os participantes passam por etapas, enfrentando desafios e adquirindo pontos, conforme acertos. O objetivo do jogo é passar por todas as etapas com o maior número de acertos até chegar ao prédio da SKY, quando terão de responder ao *case* final. Entre uma casa e outra, os grupos participarão de uma discussão em plenária, conduzida pelo Facilitador, para compartilhar a resolução dada ao *case* e explicar como chegaram à conclusão de que a alternativa escolhida é a mais coerente. Os desafios estarão relacionados às vivências dos Agentes durante o atendimento ao cliente. Em alguns momentos, o Sr. do *Churn* fará intervenções, colocando situações com problemas para os grupos resolverem. Sempre que acertarem a resposta de um *case* , receberão *feedback* estruturado positivo e, caso a resposta esteja errada, receberão *feedback* estruturado negativo. Além de perguntas relacionadas aos temas dos módulos anteriores, os participantes deverão exercitar alguns procedimentos nos sistemas, de acordo com a solicitação do *case* . Cada casa terá uma pontuação com peso diferente, sendo a última a mais complexa e de maior valor. Ao fim, vence o grupo que acumulou mais pontos.	Interação, direta ou indireta, de todos os temas abordados ao longo do treinamento.	Presencial / Mediado
ATIVIDADE FINAL		Guia: Diretivo de Ligações – Atividade Final	1:50:00	Atividade com Áudios	Aplicar a atividade para os Agentes a fim de que eles realizem uma análise processual e comportamental da mesma ligação.	– Reproduzir o áudio fragmentado aos Agentes e perguntar à turma a qual parte do ciclo do atendimento aquele áudio corresponde. – Replicar a mesma ligação, mas, desta vez, na íntegra e deixar os participantes responderem às questões levantadas.	Presencial / Mediado
ATIVIDADE FINAL		Simulado	0:40:00	Atividade para Revisar Conteúdos de Todos os Dias da Trilha	Realizar um reforço sobre os conteúdos que são os maiores motivos de chamada. As questões não são reprobatórias e há comentários explicativos sobre os conteúdos relacionados com as questões, com indicação para consulta no Portal e reforço de procedimentos e comportamentos esperados durante o atendimento.	– Aplicação da prova. – Revisão das questões com gabarito e comentário, destacando os conteúdos relacionados às questões específicas.	Presencial / Mediado
AVALIAÇÃO		Avaliação Final	1:30:00	Avaliação Final	Avaliação de aprendizado focada nos principais motivos de chamadas do grupo.	– Essa avaliação é eliminatória (nota mínima para aprovação: igual ou superior a 80%). – Consulta ao Portal SKY e à Base de Treinamento iCare Clientes.	Presencial / Mediado
RETESTE	15	Avaliação	5:40:00	Reteste	Trata-se de uma nova avaliação reprobatória para os Agentes que não atingiram a nota desejável. Avaliação de aprendizado focada nos principais motivos de chamadas do grupo.	– Essa avaliação é eliminatória (nota mínima para aprovação: igual ou superior a 80%). – Testes: aprovados (nota igual ou superior a 80%). No dia seguinte, deverão ser disponibilizados para atendimento monitorado. A avaliação é eliminatória (nota mínima para aprovação: igual ou superior a 80%).	Presencial / Mediado
FIM		**CH: TOTAL**	85:00:00				